

Questions-Réponses sur le passage à la TNT HD

à usage des Pouvoirs Publics pour le 5 avril et les jours suivants

La généralisation à la TNT HD¹ a été préparée depuis de nombreux mois par l'ensemble des acteurs concernés : pouvoirs publics, Agence nationale des fréquences (ANFR), CSA, chaînes de télévision, diffuseurs, fabricants et distributeurs d'équipements TNT HD. Concrètement, dans la nuit du 4 au 5 avril, des opérations techniques importantes ont été réalisées sur l'ensemble du réseau de diffusion de la télé. Les programmes ont alors été coupés pendant plusieurs heures à partir d'une heure du matin. Dans certaines zones, compte tenu de l'envergure des opérations qui concernent tout le territoire, il est possible que le signal TNT ne soit rétabli que dans la journée du 5 avril.

Les téléspectateurs recevant la télévision par l'antenne râteau, soit plus de la moitié des Français, sont les principaux concernés. Le 5 avril, ces Français doivent procéder à une recherche des chaînes afin de retrouver l'ensemble des chaînes diffusées en qualité HD, et renouveler cette recherche si nécessaire dans la journée du 5 avril pour retrouver toute l'offre de la TNT.

Depuis le 20 novembre 2015, une campagne nationale d'information a été déployée par l'ANFR pour informer les Français du passage à la TNT HD, du dispositif d'accompagnement, des aides et de l'assistance mises en place à cette occasion.

Votre relais a été essentiel depuis le début de cette campagne en matière d'information et de pédagogie vers vos administrés.

Vous serez sans doute sollicité le 5 avril et dans les jours suivants le passage à la TNT HD, soit pour expliquer les raisons de cette opération et les dispositifs d'accompagnement proposés, soit pour rassurer et aider celles et ceux qui seront confrontés à des questions ou des difficultés pour retrouver l'ensemble des chaînes de la TNT.

Cette fiche synthétique vise à vous apporter des éléments de réponse aux questions que les Français pourront se poser et vous adresser. Elle vient en complément des autres outils déjà disponibles : kit de communication, dossier de presse, infographie et le site Internet www.recevoirlatnt.fr

Tous les films et les outils de communication sont rassemblés sur le site [recevoirlatnt.fr](http://www.recevoirlatnt.fr), à l'adresse suivante : <http://www.recevoirlatnt.fr/presse/supports-de-communication/>

Des plateformes de partage ont également été créées et sont utilisées pour relayer les messages de la campagne @tousalaTNTHD :

Youtube : <https://www.youtube.com/channel/UCeu4OYiigOo5s56llwYmcDA>

Dailymotion : <http://www.dailymotion.com/tousalaTNTHD>

Contact : elus@anfr.fr

¹ Télévision numérique terrestre (TNT) Haute Définition (HD)

Questions – réponses sur le passage à la TNT HD

Question 1 : qu'est-ce que le passage à la TNT HD change pour nous ?

Le passage à la TNT HD est une opération d'ampleur inédite, notamment sur le plan technique, car réalisée à l'échelle nationale. Avec la TNT HD, tous les Français qui reçoivent la télévision par l'antenne râteau vont pouvoir accéder à partir du 5 avril aux 25 chaînes nationales gratuites en HD et profiter ainsi de leurs programmes avec une meilleure qualité d'image. Ils bénéficieront également de LCI en gratuit à partir de cette date. Ils seront aussi mieux connectés sur le territoire au très haut débit mobile grâce aux fréquences libérées par la TNT pour la téléphonie.

Question 2 : je ne reçois plus la télévision. Que dois-je faire ?

Avant le 5 avril, les téléspectateurs recevant la télévision par une antenne râteau devaient vérifier si leur télé était prête pour le passage à la TNT HD, et s'équiper si nécessaire d'un adaptateur TNT HD disponible dans les grandes surfaces et magasins spécialisés, à partir de 25 euros.

Si vous ne recevez plus aucune chaîne à partir du 5 avril, c'est que votre équipement n'est sans doute pas prêt pour la HD. Si vous n'aviez pas fait de test préalable et n'aviez pas acquis de nouveau matériel, il est nécessaire d'équiper sans tarder chaque téléviseur d'un adaptateur TNT HD. Il n'est pas nécessaire de changer de télévision !

Si vous recevez certaines chaînes mais pas toutes, c'est que votre téléviseur est bien compatible HD mais que vous n'avez probablement pas effectué de recherche des chaînes ou que vous l'avez faite trop tôt (cf. question 3).

Toutes les informations et tous les modes d'emplois pour passer à la TNT HD sont accessibles à tout moment sur le site internet www.recevoirlatnt.fr et une assistance est disponible pour tous au numéro de téléphone dédié : le 0 970 818 818, ouvert de 8h à 22h tous les jours ainsi que toute la nuit du 5 au 6 avril. Près de 1500 téléopérateurs seront mobilisés le 5 avril et les jours suivants, pour informer les téléspectateurs et répondre à leurs questions.

Question 3 : je ne reçois plus toutes mes chaînes ?

Le 5 avril, pour retrouver l'ensemble des chaînes gratuites de la TNT HD, les foyers recevant la télévision par l'antenne râteau doivent régler leur télévision en lançant une recherche des chaînes sur leur téléviseur le matin du 5 avril. Certains foyers en périphérie d'Ile-de-France et en Rhône-Alpes pourront avoir à renouveler cette opération dans la journée voire le lendemain dans certaines zones localisées pour bien retrouver l'ensemble des chaînes diffusées en qualité HD.

Cette recherche des chaînes est simple à réaliser avec la télécommande de son téléviseur, s'il est compatible HD, ou celle de son adaptateur TNT HD : il faut allumer son poste, appuyer sur la touche « menu » et valider « recherche des chaînes » proposée automatiquement par le téléviseur ou l'adaptateur.

Des modes d'emplois par marque d'équipement et un tutoriel sont mis à disposition sur le site recevoirlatnt.fr pour aider, le cas échéant, à faire cette manipulation.

Si le problème persiste, les téléspectateurs sont invités à contacter le 0 970 818 818, ouvert de 8h à 22h tous les jours ainsi que toute la nuit du 5 au 6 avril. Il se peut que des émetteurs localisés connaissent temporairement certains dysfonctionnements. Près de 1500 téléopérateurs seront mobilisés le 5 avril et les jours suivants, pour informer les téléspectateurs et répondre à leurs questions.

Dans des cas plus rares, il est possible que le téléspectateur doive changer d'antenne ou de mode de réception. L'État a mis en place une aide pour assurer la continuité de réception des chaînes de télévision qui permet de rembourser les frais occasionnés par les téléspectateurs qui seraient contraints de réorienter leur antenne ou de passer à un mode alternatif de réception (satellite, câble, ADSL ou fibre) pour continuer à recevoir l'ensemble des chaînes de télévision après le 5 avril.

Question 4 : quelles sont les aides prévues pour les Français ?

Pour faciliter ce passage à la TNT HD, des aides ont été mises en place par l'État pour aider les publics fragiles : une aide à l'équipement TNT HD d'un montant de 25 euros est attribuée pour les personnes dégrévées de la contribution à l'audiovisuel public (ex-redevance) recevant la télévision exclusivement par antenne râteau.

Par ailleurs, une assistance de proximité, mise en œuvre avec La Poste depuis plus de deux mois, permet l'intervention gratuite à domicile d'un facteur pour les foyers composés de personnes ayant toutes plus de 70 ans ou ayant un handicap supérieur à 80%, recevant la télévision exclusivement par l'antenne râteau. Les personnes concernées doivent prendre un RDV auprès de notre centre d'appel pour bénéficier de l'intervention.

Enfin, l'État a mis en place une aide pour assurer la continuité de réception des chaînes de télévision qui permet de rembourser les frais occasionnés par les téléspectateurs qui seraient contraints de réorienter leur antenne ou de passer à un mode alternatif de réception (satellite, câble, ADSL ou fibre) pour continuer à recevoir l'ensemble des chaînes de télévision après le 5 avril.

Question 5 : que dois-je faire si je reçois la télévision par un autre moyen que l'antenne râteau : ADSL /fibre (via une box), satellite, câble ?

Nous vous proposons de prendre connaissance du tableau suivant.

Si les téléspectateurs paient un abonnement pour recevoir la télévision, ils ne sont pas concernés par le passage à la TNT HD du 5 avril. C'est notamment le cas des personnes qui reçoivent la télévision par l'ADSL ou la fibre (sauf cas exceptionnel), mais aussi par le câble ou le satellite payant.

Pour les services gratuits du câble (service antenne), les opérateurs effectueront le changement de norme de diffusion le même jour.

Pour les services gratuits du satellite (FRANSAT et TENTSAT), les opérateurs effectueront le changement de norme de diffusion le 25 avril.

Dans ces 2 cas, le téléspectateur devra se rapprocher de son opérateur pour vérifier que son équipement est bien compatible.

Modes de réception	Actions à faire avant le 5 avril	Recherche des chaînes le 5 avril (rescan)	Remarques
Réception par l'antenne râteau (TNT)	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier que sa télé est bien compatible HD (test 7/57) - S'équiper le cas échéant 	oui	Plusieurs rescans nécessaires dans certaines zones, le 5 avril ou les jours suivants
Réception par ADSL, via une box et non reliée à l'antenne râteau Paielement d'un abonnement	Pas d'action à faire, l'équipement avec box est déjà compatible.	A priori, non. La recherche des chaînes est automatique.	Si, aujourd'hui, débit insuffisant, pas de chaîne HD. Mais offre TNT gratuite complète à partir du 5 avril
Réception par ADSL, via une box reliée à l'antenne râteau Paielement d'un abonnement	Pas d'action à faire, l'équipement avec box est déjà compatible.	oui	Foyers avertis par leurs opérateurs du rescan à faire le 5 avril
Réception par câble, via une box et paielement d'un abonnement	Pas d'action à faire, l'équipement avec box est déjà compatible.	non	
Réception par câble sans box et sans abonnement payant (par le service antenne)	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier que sa télé est bien compatible HD - S'équiper le cas échéant 	oui	Environ 2 millions de foyers sont concernés. Les foyers sont avertis par leurs opérateurs ou leurs syndicats.
Réception par satellite offre payante	Pas d'action à faire, l'équipement est déjà compatible.	non	
Réception par satellite via une offre gratuite FRANSAT ou TNSAT	<p>Le passage au tout HD aura lieu non pas le 5 avril mais le 25 avril.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérifier que sa télé est bien compatible HD - S'équiper le cas échéant 	non	150 000 foyers ne recevant que par ce mode de réception sont particulièrement concernés. Les téléspectateurs concernés sont avertis par leur opérateur satellite.